

Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual pada Kantor Desa Batuah Loa Janan

Service Quality Analysis with the Seroqual Method at the Batuah Loa Janan Village Office

Herfina Haryani¹, Hairul Anwar²✉

¹Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia.

²Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia.

✉Corresponding author: hairul.anwar@feb.unmul.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan pada Kantor Desa Batuah Loa Janan menggunakan metode Servqual. Metode Servqual digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pada Kantor Desa Batuah Loa Janan masih belum memuaskan. Dimensi yang paling rendah adalah assurance, yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa kepercayaan mereka terhadap layanan menurun akibat waktu respon atau penyelesaian yang tidak sesuai harapan. Keterlambatan ini disebabkan oleh kurangnya tenaga kerja yang kompeten. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Kantor Desa Batuah Loa Janan meningkatkan kualitas layanan dengan melakukan evaluasi menyeluruh terhadap alur kerja layanan untuk mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan yang menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan. Meningkatkan kapasitas agar terampil dalam menyelesaikan tugas secara cepat tanpa mengorbankan kualitas layanan.

Abstract

This research analyze quality of service at Batuah Loa Janan Village Office by using Seroqual method. The Seroqual method is used to measure service quality based on five dimensions, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results show that the quality of service at the Batuah Loa Janan Village Office is still not satisfactory. The lowest dimension is assurance, which shows that people feel their trust in services has decreased due to response or resolution times that do not meet expectations. This delay was caused by a lack of competent workforce. Based on the results, it is recommended that the Batuah Loa Janan Village Office improve service quality by conducting a comprehensive evaluation of the service workflow to identify and eliminate obstacles that cause delays in service. Increase capacity to be skilled in completing tasks quickly without sacrificing service quality.

This is an open-access article under the CC-BY-SA license.



Copyright © 2025 Herfina Haryani, Hairul Anwar.

Article history

Received 2025-01-08

Accepted 2025-02-05

Published 2025-02-25

Kata kunci

Kualitas Layanan;
Servqual;
Kantor Desa.

Keywords

Service Quality;
Seroqual;
Village Office.

1. Pendahuluan

Batuah merupakan salah satu desa di Kecamatan Loa Janan, Kabupaten Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur. Luas wilayah kurang lebih sekitar 8.470 Hektar. Desa Batuah dihuni sejumlah penduduk sebanyak 11.597 jiwa yang tersebar di 10 dusun atau 49 rukun tetangga (RT). Desa ini telah menjalankan layanan publik bagi masyarakatnya, aparat desa tentunya dituntut untuk memberikan layanan yang berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan layanan jasa.

Layanan dianggap berkualitas apabila layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan layanan seperti kebutuhan pasar, teknologi, dan perubahan kebijakan, serta upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas atau keterjangkauan layanan tersebut. Salah satu hal yang menunjang kepuasan pelanggan adalah layanan yang berkualitas. Pentingnya layanan yang berkualitas dalam konteks kantor desa sebagai institusi pemerintahan yang langsung dengan masyarakat. Layanan yang efisien dan responsif dapat memfasilitasi proses pembangunan dan pemberdayaan masyarakat secara efektif. Tuntutan akan kebutuhan dan harapan kepada sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas secara profesional, yang menjadi masalah adalah rendahnya tingkat kualitas layanan bagi para penyelenggara jasa layanan yang telah menjadi keluhan sebagian besar masyarakat terutama pada kantor desa.

Cara terbaik untuk memenuhi harapan pelanggan adalah melalui layanan terbaik pasca pelanggan dan tingkat kualitas untuk mempertemukan harapan konsumen (Januar Ida Wibowati, 2021). Salah satu permasalahan yang dialami masyarakat Desa Batuah adalah aparat yang kurang ramah dalam layanan. Untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi, penulis melakukan perhitungan dengan metode *servqual* untuk mencari nilai gap antara aktual dan harapan.

Metode *servqual* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas layanan, dengan menggunakan metode ini maka hasil yang didapat lebih terukur secara efektif. Metode *servqual* digunakan untuk mengukur kualitas layanan dengan pengukuran serta penilaian antara persepsi dan kepentingan dari penilaian yang diberikan dengan harapan agar kualitas layanan memenuhi harapan masyarakat.

Penelitian ini menunjukkan seberapa pentingnya kualitas layanan dalam konteks kantor desa sebagai institusi pemerintahan yang langsung dengan Masyarakat. Kualitas layanan yang baik dapat menjadi faktor kunci dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap jasa yang ditawarkan. Dengan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah, kantor desa tidak hanya akan memenuhi harapan masyarakat, tetapi juga menjaga hubungan yang positif, memastikan bahwa masyarakat merasa diperhatikan dan segala kebutuhannya ditangani dengan serius.

2. Metode

2.1. Populasi dan Sampel

Populasi diartikan sebagai keseluruhan elemen dalam penelitian yang meliputi objek dan subjek dengan ciri-ciri dan karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah penduduk atau masyarakat yang pernah mengunjungi Kantor Desa Batuah dan mendapatkan atau menggunakan layanan yang sudah disediakan oleh kantor desa.

Sampel adalah kumpulan atau bagian dari populasi yang terpilih dengan prosedur tertentu yang bisa merepresentasikan populasi (Aria Cendana Kusuma, Suflani, 2019). Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah penduduk atau masyarakat Desa Batuah. Penduduk Desa Batuah sebesar 11.597 jiwa yang terdiri dari anak-anak sampai dengan lanjut usia. Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah penduduk yang berusia 15–75 tahun ke atas sebesar 9.666 jiwa yang dianggap cukup mengerti dalam memberikan penilaian yang objektif dengan karakteristik masyarakat yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan. Sampel yang digunakan untuk menentukan sampel peneliti dapat menggunakan rumus *slovin*, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Error (Batas toleransi kesalahan pada penelitian ini digunakan

e = 10%)

2.2. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data ini dapat diukur, dihitung, dan dianalisis secara sistematis serta ditarik kesimpulan dari fenomena yang diamati dengan menggunakan angka-angka.

Data primer adalah data yang diperoleh dari kuesioner terhadap masyarakat yang sudah menggunakan layanan di kantor Desa Batuah. Peneliti merencanakan dan melaksanakan proses pengumpulan data sendiri untuk tujuan penelitian. Sumber pengumpulan data primer meliputi survei, eksperimen, wawancara, observasi, dan kuesioner.

2.3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan kuesioner. Wawancara dilakukan untuk mengetahui secara langsung permasalahan utama yang dirasakan oleh masyarakat, dengan memberikan pertanyaan tentang kualitas dari beberapa aspek yang ada dalam kantor desa. Tujuan penyebaran kuesioner adalah untuk mendapatkan data mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh kantor Desa Batuah kepada masyarakat. Kuesioner berdasarkan dimensi dianalisis dengan skala likert. Skala likert yang digunakan peneliti adalah skala Likert Alternative. Masing-masing indikator dalam bentuk item pertanyaan yang terdapat nilai antara 1-5 dengan kategori:

- 1) Sangat Tidak Baik (STB) diberi skor 1.
- 2) Tidak Baik (TB) diberi skor 2.
- 3) Kurang Baik (KB) diberi skor 3.
- 4) Baik (B) diberi skor 4.
- 5) Sangat Baik (SB) diberi skor 5.

2.4. Metode Analisis Data

Ada beberapa tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis Servqual:

- 1) Penyusunan kuesioner. Peneliti membuat 10 pertanyaan terkait kualitas layanan dan membedakan antara aktual dan harapan sebagai pilihan yang pernah dialami oleh masyarakat, dan menggunakan skala likert sebagai proses menjawab responden.
- 2) Pengumpulan data. Data yang dikumpulkan berupa data primer yang berasal dari responden secara langsung.
- 3) Menghitung rata-rata dari tingkat aktual dan harapan. Rata-rata dari actual dan harapan diperoleh dari perhitungan antara total skor dari aktual/harapan dibagi dengan jumlah responden. Rumusnya sebagai berikut:

$$X = \frac{\text{Jumlah Total Skor Aktual/Harapan}}{\text{Total Responden}}$$

Setelah aktual dan harapan memiliki nilai atau hasil berupa rata-rata, selanjutnya adalah menghitung gap (kesenjangan). Perhitungan gap dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{GAP} = \text{Tingkat rata-rata aktual} - \text{Tingkat rata-rata harapan PERSEPSI} - \text{HARAPAN} = \text{GAP}$$

- 1) Jika GAP Positif (Persepsi > Harapan) = Layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.
- 2) Jika GAP Nol (Persepsi = Harapan) = Layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.
- 3) Jika GAP Negatif (Persepsi < Harapan) = Layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak

memuaskan.

Analisis dilakukan untuk memahami dan menemukan layanan yang masih kurang memuaskan masyarakat dan perlu adanya perbaikan oleh aparat desa. Baik buruknya kualitas layanan ditunjukkan melalui besar kecilnya gap. Jika gap semakin besar (negatif/kurang dari 0) maka semakin kurang kualitas layanan tersebut. Sebaliknya, jika gap semakin kecil (positif mendekati 0 atau lebih dari 1) maka semakin baik kualitas layanannya.

2.5. Metode Servqual (Service Quality)

Salah satu metode pengukuran kualitas layanan adalah *servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1980-an. Pengukuran kualitas layanan dapat dilakukan dengan menggunakan metode *servqual* agar hasil yang didapat lebih terukur secara efektif.

Metode *servqual* digunakan untuk mengukur kualitas layanan dengan pengukuran serta penilaian antara persepsi dan kepentingan dari penilaian yang diberikan dengan harapan agar kualitas layanan memenuhi harapan masyarakat. Roderick, James dan Gregory yang menyatakan bahwa *servqual* adalah tingkat ukuran atas kualitas layanan yang diasumsikan berhubungan dengan perkembangan harga (J. Hutagalung, N. Hasibuan, C. Pulungan, et al, 2024).

Dalam penelitian ini, *servqual* dalam kantor Desa Batuah yaitu mengukur dan mengetahui atribut-atribut yang dianggap penting oleh masyarakat serta tingkat kepentingan masyarakat terhadap atribut layanan yang ditawarkan oleh kantor Desa Batuah dalam upaya meningkatkan pelayanan.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian mengenai Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode *Servqual* Pada Kantor Desa Batuah Loa Janan dilaksanakan pada bulan September 2024 dengan jumlah responden 100 orang serta telah memenuhi kriteria sampel yang ditentukan oleh peneliti, yang selanjutnya dijadikan data untuk digunakan dalam penelitian ini.

Penelitian ini menguraikan mengenai analisis kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada kantor Desa Batuah. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat kantor Desa Batuah. Dalam penelitian ini, diambil 100 masyarakat sebagai sampel penelitian. Karakteristik responden yaitu menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah ditetapkan. Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran yang menjadi sampel dalam penelitian. Karakteristik responden dikelompokkan menurut usia, jenis kelamin, dan pekerjaan.

3.1. Hasil Analisis Data

Analisis *Servqual* dapat memberikan gambaran yang jelas tentang kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa kepada masyarakatnya.

Tabel 1. Hasil Kuesioner

Kantor Desa Batuah												
Dimensi	Aktual					Total	Harapan					Total
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1	1	1	31	64	4	100				22	78	100
2			16	71	13	100				12	88	100
3		1	26	65	8	100				14	86	100
4		2	36	46	15	100				20	80	100
5		3	39	49	9	100				18	82	100
6			39	47	14	100				15	85	100
7		1	19	69	11	100				12	88	100
8	1	4	42	47	7	100				8	92	100
9		1	35	44	19	100				4	96	100
10			10	65	25	100				8	92	100

Masalah pelayanan yang akan diprioritaskan adalah masalah pada pertanyaan yang memiliki nilai negative terbesar (jauh dari 0 atau positif).

- 1) Menentukan bobot jawaban dari pertanyaan aktual dan harapan. Nilai bobot diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\sum yi = (\sum Y1x1) + (\sum Y2x2) + (\sum Y3x3) + (\sum Y4x4) + (\sum Y5x5)$$

Keterangan:

$\sum yi$ = Jumlah bobot jawaban pertanyaan

$\sum Y1$ = Jumlah jawaban responden yang memilih "sangat tidak baik"

$\sum Y2$ = Jumlah jawaban responden yang memilih "tidak baik"

$\sum Y3$ = Jumlah jawaban responden yang memilih "kurang baik"

$\sum Y4$ = Jumlah jawaban responden yang memilih "baik"

$\sum Y5$ = Jumlah jawaban responden yang memilih "sangat baik"

Tabel 2. Menentukan Bobot Nilai Jawaban

Kantor Desa Batuah						
Pertanyaan	Aktual					Bobot nilai jawaban
	1	2	3	4	5	
1	0	1	31	64	4	371

Pada skala 1 (Y1) = Tidak ada responden yang memilih jawaban tersebut (0).

Pada skala 2 (Y2) = Terdapat 1 responden yang memilih jawaban tersebut.

Pada skala 3 (Y3) = Terdapat 31 responden yang memilih jawaban tersebut.

Pada skala 4 (Y4) = Terdapat 64 responden yang memilih jawaban tersebut.

Pada skala 5 (Y5) = Terdapat 4 responden yang memilih jawaban tersebut.

Masukkan ke dalam rumus sebagai berikut:

$$\sum yi = (\sum Y1x1) + (\sum Y2x2) + (\sum Y3x3) + (\sum Y4x4) + (\sum Y5x5)$$

$$\sum yi = (0x1) + (1x2) + (31x3) + (64x4) + (4x5)$$

$$\sum yi = (0) + (2) + (93) + (256) + (20)$$

$$\sum yi = 371$$

Perhitungan dilakukan pada 10 pertanyaan kualitas layanan dalam aspek aktual maupun harapan

1) Menentukan Rata-rata Aktual dan Harapan

Dalam menentukan nilai rata-rata aktual maupun harapan, diperoleh dari perhitungan sebagai berikut:

Keterangan:

$$Yi = \sum yi / n$$

Yi = Rata-rata jawaban responden

$\sum yi$ = Jumlah bobot jawaban pertanyaan

n = Jumlah responden

Tabel 3. Contoh Menentukan Rata-rata Aktual dan Harapan

Kantor Desa Batuah							
Pertanyaan	Aktual					Bobot nilai jawaban	Rata-rata
	1	2	3	4	5		
1	0	1	31	64	4	371	3,71

2) Nilai gap

Nilai gap merupakan perbedaan antara kondisi aktual atau harapan yang terjadi dalam suatu situasi dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat atau penerima layanan. Nilai gap diperoleh dari rumus sebagai berikut:

$$\text{Gap} = \text{Rata-rata aktual} - \text{Rata-rata Harapan}$$

Tabel 4. Analisis Servqual

Kantor Desa Batuah															
Dimensi	Aktual						Ave rage	Harapan					Ave rage	GAP	
	1	2	3	4	5	1		2	3	4	5				
1		1	31	64	4	371	3,7				22	78	478	4,8	-1,1
2			16	71	13	397	4				12	88	488	4,9	-0,9
3		1	26	65	8	380	3,8				14	86	486	4,9	-1,1
4	1	2	36	46	15	372	3,7				20	80	480	4,8	-1,1
5		3	39	49	9	364	3,6				18	82	482	4,8	-1,2
6			39	47	14	375	3,8				15	85	485	4,9	-1,1
7		1	19	69	11	390	3,9				12	88	488	4,9	-1
8		4	42	47	7	357	3,6				8	92	492	4,9	-1,3
9	1	1	35	44	19	379	3,8				4	96	496	5	-1,2
10			10	65	25	415	4,2				8	92	492	4,9	-0,7
Total							45,3	Total					48,8		-3,5

Dalam analisis *Servqual* pada kantor Desa Batuah menunjukkan bahwa tiap item atau pertanyaan memiliki nilai gap negatif secara keseluruhan.

Lima dimensi kualitas layanan kantor desa yang meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) semuanya bernilai negatif, itu menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh kantor desa kurang baik dan tidak memenuhi harapan atau kebutuhan masyarakat.

Pada pertanyaan 1 mengenai kualitas ruang tunggu didapatkan nilai gap (-1,1) yang berarti harapan masyarakat lebih tinggi daripada aktual dimana gapnya bernilai negatif. Pertanyaan 2 mengenai fasilitas kantor desa didapatkan nilai gap (-0,9) yang berarti harapan masyarakat lebih tinggi daripada aktual dimana gapnya bernilai negatif. Pertanyaan 3 mengenai kinerja aparat didapatkan nilai gap (-1,1) yang berarti harapan masyarakat lebih tinggi daripada aktual dimana gapnya bernilai negatif. Pertanyaan 4 mengenai kegiatan pelayanan yang mudah didapatkan nilai gap (-1,1) yang berarti harapan masyarakat lebih tinggi daripada aktual dimana gapnya bernilai negatif. Pertanyaan 5 mengenai aparat dalam menangani masyarakat didapatkan nilai gap (-1,2) yang berarti harapan masyarakat lebih tinggi daripada aktual dimana gapnya bernilai negatif. Pertanyaan 6 mengenai aparat yang menolong masyarakat didapatkan nilai gap (-1,1) yang berarti harapan masyarakat lebih tinggi daripada aktual dimana gapnya bernilai negatif. Pertanyaan 7 mengenai aparat menguasai teknologi dan fasilitas didapatkan nilai gap (-1) yang berarti harapan masyarakat lebih tinggi daripada aktual dimana gapnya bernilai negatif. Pertanyaan 8 mengenai waktu dalam melayani masyarakat didapatkan nilai gap (-1,3) yang berarti harapan masyarakat lebih tinggi daripada aktual dimana gapnya bernilai negatif. Pertanyaan 9 mengenai sikap aparat desa didapatkan nilai gap (-1,2) yang berarti harapan masyarakat lebih tinggi daripada aktual dimana gapnya bernilai negatif. Pertanyaan 10 mengenai seragam aparat desa didapatkan nilai gap (-0,7) yang berarti harapan masyarakat lebih tinggi daripada aktual dimana gapnya bernilai negatif.

Kantor Desa Batuah memiliki permasalahan utama pada item atau pertanyaan ke-8 tentang pelayanan yang dilakukan oleh aparat desa menunjukkan adanya kekurangan atau masalah dalam hal pelayanan yang diberikan oleh pihak aparat desa kepada masyarakat yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai tersebut:

- 1) Kualitas layanan yang diberikan belum memuaskan bagi Masyarakat. Hal ini terutama tercermin dalam nilai GAP antara persepsi dan harapan masyarakat yang menunjukkan nilai negatif pada kelima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Artinya, masyarakat merasa bahwa pelayanan yang mereka terima lebih buruk atau kurang dari yang mereka harapkan. Adanya nilai GAP negatif ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan yang signifikan antara harapan

yang diinginkan oleh Masyarakat dengan kenyataan yang diterima saat mereka mengakses layanan di kantor desa

- 2) Dimensi yang paling rendah. Dimensi *assurance* terkait pelayanan yang lambat menunjukkan nilai gap yang tinggi, ini menandakan bahwa masyarakat merasa kepercayaan mereka terhadap layanan menurun akibat waktu respon atau penyelesaian yang tidak sesuai harapan. Keterlambatan ini juga disebabkan oleh kurangnya tenaga kerja yang kompeten.

Daftar Pustaka

- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Populasi dalam penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting, karena ia merupakan sumber informasi. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Atikah, A., & Mulyono, D. (2021). Pengaruh Kualitas Jasa Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Cengkareng Golf Club. *Bussman Journal : Indonesian Journal of Business and Management*, 1(1), 22–32.
- Aurelia, A., & Dewi, K. (2024). Analisis Sistem Manajemen Mutu Iso 9001 : 2015 Pada Proses Bisnis Dan Pemenuhan Kepuasan Pelanggan Pt Inka Multi Solusi dipengaruhi oleh berbagai aspek , seperti kualitas produk , harga yang kompetitif , dan keakuratan pemenuhan kepuasan pelanggan . *Standa*. 2(2).
- Hutagalung, J. A., Hasibuan, N. 'Ainun, Pulungan, C. A. S., & Tanjung, A. (2024). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Tapan Nauli Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jesya*, 7(1), 1128–1137.
- Khoir, M., & Haribowo, R. (2023). Analisa kualitas pelayanan dengan metode service quality (servqual). *Jurnal Manajemen*, 15(1), 2023–2076.
- Kusuma, A. C., & Suflani, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dengan Metode Servqual (*Service Quality*) (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembung Kota Serang). *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 5(2), 1–8.
- Tsani, A. R., & Nurleli. (2021). Analisis Penerapan Total Quality Management dan Komitmen Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(1), 30– 37.
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31.
- Wijaya, D. S., & Wening, N. (2024). Peran Total Quality Management Dalam Meningkatkan Kinerja Rumah Sakit Di Berbagai Negara: Suatu Kajian Pustaka. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(1), 845–853.